

بررسی رابطه بین دولت الکترونیک و کاهش فساد اداری در ریاست پاسپورت وزارت امور داخله افغانستان

جواد رجیبی*

عبدالله انصاری**



چکیده

توسعه دولت الکترونیک یکی از راه‌کارهایی بوده است که بسیاری از کشورها به منظور مبارزه با فساد در دنیای امروز بدان روی آورده‌اند و استفاده از فناوری‌های نوین، به خصوص در بخش دولتی، در کاهش فساد اداری ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است؛ به همین منظور، این پژوهش به بررسی تأثیر دولت الکترونیک بر کاهش و کنترل فساد در ادارات دولتی افغانستان خواهد پرداخت. سؤال اصلی‌ای که محقق را بر آن داشت تا این تحقیق را انجام دهد، این بوده است که «آیا دولت الکترونیک بر کاهش یا کنترل فساد اداری در ادارات دولتی افغانستان تأثیر معناداری دارد؟»

برای پاسخ به این پرسش، پس از مطالعات کتابخانه‌ای، تحقیق میدانی صورت گرفت. جامعه آماری پژوهش شامل ۵۰۰ نفر از مدیران و کارکنان ریاست پاسپورت وزارت امور داخله جمهوری اسلامی افغانستان است که مورد بررسی قرار گرفتند که بر

* ماستر پالیسی عامه.

** ماستر مدیریت منابع بشری.

اساس فرمول کوکران و جدول مورگان، حجم نمونه لازم آن‌ها ۲۱۷ نفر به‌منظور توزیع پرسش‌نامه شناسایی شد.

به لحاظ روش، پژوهش حاضر از لحاظ مبانی فلسفی پژوهش، در گروه پارادایم اثبات‌گرا قرار گرفته و از حیث گردآوری اطلاعات، جزء مطالعات توصیفی (غیر آزمایشگاهی) است و از لحاظ راهبرد پژوهش، مدل‌سازی معادلات ساختاری برای تحلیل پرسش‌نامه با استفاده از نرم‌افزار AMOS 25 برای این تحلیل انجام شد.

نتایج پژوهش نشان داد که شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخ‌گویی، افزایش میزان مشارکت افراد و بهبود ارائه خدمات به مراجعه‌کنندگان، بر کاهش فساد اداری در ریاست پاسپورت وزارت امور داخله ج.ا.ا. تأثیر معناداری دارد و دسترسی افراد به اطلاعات به دلیل ماهیت اجرایی امور پاسپورت تأثیر معناداری ندارد و همچنین، ارتباط کارکنان با مراجعه‌کنندگان بر کاهش فساد اداری در ریاست پاسپورت وزارت امور داخله ج.ا.ا. تأثیر معناداری ندارد.

واژگان کلیدی: دولت الکترونیک، فساد اداری، شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخ‌گویی، دسترسی افراد به اطلاعات، بهبود ارائه خدمات.

مقدمه

فساد اداری به دلیل کارکردهای مخربی که دارد، هرگونه اثربخشی اقدام مدیریتی را وارونه و کارایی اقدامات لازم را منفی می‌سازد. طبق تعریف بانک جهانی و سازمان شفافیت بین‌الملل، فساد سوءاستفاده از اختیارات دولتی (قدرت عمومی) برای کسب منافع شخصی است که این تعریف مورد توافق عمومی در جهان است و به طور ضمنی فرض شده است که مجموعه‌ای از قوانین و ضوابط بدون اداری وجود دارد که چهارچوب فعالیت‌های مجاز اداری را تعیین می‌کنند. هرگونه رفتار اداری که مغایر قوانین و در آن نفع شخصی مطرح باشد، فساد اداری است (احمدی، ۱۳۸۷: ۸۰).

توسعه دولت الکترونیک یکی از راه‌کارهایی بوده است که بسیاری از کشورها به منظور مبارزه با فساد در دنیای امروز بدان روی آورده‌اند و استفاده از فناوری‌های نوین، به‌خصوص در بخش دولتی، در کاهش فساد اداری ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است؛ به همین منظور، این پژوهش به بررسی تأثیر دولت الکترونیک بر کاهش و کنترل فساد در ادارات دولتی افغانستان، خصوصاً اداره پاسپورت، خواهد پرداخت. از آن‌جا که هنوز هم بسیاری از امور مرتبط به پاسپورت به شیوه دستی و سنتی انجام

می‌پذیرد، لذا امکان فساد اداری و جعل کاری و رشوه وجود دارد. این مشکل در اداره پاسپورت محقق را بر آن داشت تا با این سؤال اصلی تحقیق را انجام دهد که «آیا دولت الکترونیک بر کاهش یا کنترل فساد اداری در اداره پاسپورت وزارت امور داخله تأثیر معناداری دارد؟»

برای پاسخ به این پرسش، توسط ابزار پرسش‌نامه در سال ۱۳۹۷ تعداد ۵۰۰ نفر از کارمندان اداری در اداره ریاست پاسپورت (گذرنامه) وزارت داخله جمهوری اسلامی افغانستان به طور تصادفی انتخاب و بر اساس جدول مورگان، تعداد ۲۱۷ نفر برای نمونه‌گیری انتخاب شدند. در این پژوهش با استفاده از نرم‌افزارهای Lisrel 25 و Spss 24 از روش‌های مختلف آمار توصیفی و استنباطی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها استفاده شده است. برای اطمینان از عامل‌های تأثیرگذار در فساد اداری و دولت الکترونیک، این ابعاد با تحلیل عامل تأییدی در نرم‌افزار Amos بررسی شد و در نهایت برای تأیید مدل نهایی از مدل‌سازی معادلات ساختاری بهره گرفته شد.

فساد در افغانستان یک معضل فراگیر و منشأ مشکلات دیگر است. یک نظرسنجی افکار عمومی در سال ۲۰۱۰ International Herald Tribune درباره فساد در افغانستان بیان کرد که «شیوه ارائه کمک در قلب مشکل است» (سود، ۲۰۱۰)؛ در حالی که سال گذشته در مقاله‌ای در نیویورک تایمز، اشاره شده بود که دولت عمیقاً فاسد افغانستان که با کمک میلیاردها دالر کمک‌های آمریکایی و کمک‌های دیگر به آن نگهداری می‌شود، به سرعت در حال از دست‌دادن مشروعیت و احترام در نگاه مردم است (فیلکینز، ۲۰۰۹). فیستاین (۲۰۱۰) در گزارشی در مورد رابطه بین کمک و امنیت در افغانستان اظهار داشت که شایع‌ترین شکایت مصاحبه‌شوندگان مربوط به فساد مرتبط با پروژه‌های کمکی بود (Von Billerbeck, S. 2012). این موارد، نشان‌دهنده آن است که کمک‌ها نتوانسته به تقویت دولت و کاهش فساد اداری کمکی کند و در بسیاری از موارد آن را تشدید کرده است. فساد در افغانستان گسترده است و در مبارزه با مواد مخدر، مواد سوختی و حتی سکتور بهداشت فساد وجود دارد.

گودهند (۲۰۱۲) به بررسی ارتباطات بین مواد مخدر، فساد و ایجاد صلح می‌پردازد. بر اساس این فرضیه که پشت سازندگی صلح دولت در حال تشکیل است - جهت ساختن اقتدار سیاسی مشروع - و فساد ناشی از مواد مخدر بر فرایندهای تحکیم سیاسی و (بحران) از زمان سقوط رژیم طالبان تأثیر گذاشته است.

فساد حتی در زنجیره تأمین ارائه مواد سوختی نیروهای خارجی وجود داشته است (Tierney, J. F. 2011)؛ گذشته از این که فساد در واردات مواد سوختی زندگی را برای مردم دشوار ساخته است. در تحقیقی که در سال ۲۰۱۷ انجام شد، فساد اداری در سکتور بهداشت مورد بررسی قرار گرفت و نتایج،

عدم توجه مالی و مشکلات مدیریت مالی در وزارت بهداشت را نشان داد (Kenmy, C. 2017: 1-140). برای کاهش فساد اداری راهکارهای بسیاری پیشنهاد شده است. حضور جامعه مدنی به عنوان نظارت کننده از کار دولت بسیار تأثیرگذار است. «در افغانستان، کوزوو و سیرالئون، یک ماهی بزرگ تنها توسط یک سازمان ضد فساد محکوم نشده است. در برخی موارد شدید، سازمان‌های ضد فساد چیزی غیر از لایه دیگری از بوروکراسی فاسد نیستند. در همین زمینه است که سیاست‌گذاران و تحلیل‌گران به جای راهبردهای فعلی مبتنی بر دستگاه‌های اجرایی، به جامعه مدنی امیدوارند که به طور مؤثر با مبارزه با فساد اداری مقابله کند. جامعه مدنی می‌تواند در فعالیتهای ضد فساد، به ویژه با نظارت بر رفتار مقامات دولتی، در انتقال ناپایدار و فساد از جنگ به سمت صلح و دموکراسی و همچنین در ارائه تقاضای شینده شدن «صدای» مطالبات شهروندان برای پاسخ‌گویی و تغییر، به نقش مثبت پردازد.» (Belloni, R. 2012).

دولت الکترونیک نیز به عنوان یکی از راهکارهای ساختاری مبارزه با فساد می‌باشد و دلیل انتخاب این موضوع توسط محقق، جدید بودن موضوع و خلأ پژوهشی است که در رابطه با آن موضوع بارز می‌باشد. علی‌رغم کمک‌های زیاد بین‌المللی و نبود شفافیت و پاسخ‌گویی که ریشه در نبود زیرساخت‌ها از جمله دولت الکترونیک دارد، افغانستان هنوز در توسعه نیافتگی غوطه‌ور است؛ بنابراین، آغاز هرگونه توسعه قبل از هر چیزی مستلزم شناخت ریشه‌های فساد و پیش‌گیری از آن است و بررسی تطبیقی دولت الکترونیک در این زمینه گامی بزرگ در بررسی سلامت نظام اداری ریاست پاسپورت وزارت امور داخله ج.ا.ا خواهد بود.

۱. مرور پیشینه تحقیق

پیشرفت‌های چشم‌گیر فناوری اطلاعات و ارتباطات، طی سال‌های اخیر، روابط میان شهروندان و دولت را به‌ویژه در بعد مدیریت دولتی، در شرایط تحول بنیادین قرار داده است؛ به طوری که امروزه بسیاری از دولت‌ها به دنبال بهره‌گیری از فناوری اطلاعات به منظور تغییر و اصلاح سازمان‌های دولتی هستند (باطنی، ۱۳۸۵: ۶۵). ایجاد این شرایط و توانایی فناوری اطلاعات و ارتباطات، امکان بازآفرینی دولت‌ها را فراهم کرده و موجب انتقال از پارادایم نظام بوروکراتیک وبری به پارادایم دولت الکترونیک شده است. دولت الکترونیکی عبارت است از استفاده از فناوری، مخصوصاً کاربردهای مبتنی بر وب، تجارت الکترونیک و سایت‌های اینترنتی، برای افزایش دسترسی و ارائه خدمات و اطلاعات به شهروندان، شرکای تجاری، کارکنان و سایر مؤسسات (نوبخت، ۱۳۸۷: ۸). در پارادایم دولت الکترونیک بر ایجاد شبکه هم‌هنگ، همکاری خارجی و ارائه خدمت به مشتری تأکید می‌شود.

در این فرایند، زمینه اصلی و بستر ایجاد دولت الکترونیک، انقلاب اطلاعات و فناوری ارتباطات است. در زمینه دولت الکترونیک تحقیقات بسیاری انجام گرفته است.

اندرسون (۲۰۰۹) در یک مطالعه، تعامل دولت الکترونیک و کنترل فساد اداری را مورد بررسی قرار داده است و شاخص‌هایی را برای این کار تعیین می‌کند. برای انجام این پژوهش، ۱۴۹ کشور جهان در بین سال‌های ۱۹۹۶ تا ۲۰۰۹ میلادی مورد مطالعه قرار گرفته‌اند و نتایج نشان از وجود رابطه مثبت و اقتصادی دولت الکترونیک بر کاهش فساد اداری دارد. در بخش دیگر از نتایج این مطالعه عنوان می‌شود که پیاده‌سازی دولت الکترونیک در این ۱۴۹ کشور، فساد اداری از ۲۳٪ به ۱۰٪ کاهش پیدا کرده است.

فلچر (۲۰۰۵) در مطالعه‌ای تلاش می‌کند تا اثرات استقرار فناوری اطلاعات را در کاهش فساد به وسیله جمع‌آوری داده‌ها در ۷۰ کشور جهان بررسی کند. وی برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسش‌نامه گراونر استفاده کرده و نتیجه می‌گیرد که اثرات استقرار فناوری بر کاهش فساد معنادار است؛ اما این معناداری کم و ناچیز است و نمی‌توان به آن اطمینان کرد. در مجموع، این پژوهش نشان می‌دهد که فناوری اطلاعات ظرفیت کاهش فساد را دارد؛ اما پتانسیل آن هنوز به طور کامل تحقق نیافته است.

جان هولدن (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان «استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور ایجاد فرهنگ شفافیت» معتقد است که در سال‌های اخیر، دولت‌های زیادی به سراسر جهان سعی کرده‌اند که فعالیت‌های خود را شفاف کنند، فناوری اطلاعات و ارتباطات از منظر بسیاری از دولت‌ها به عنوان ابزاری مقرون به صرفه و مناسب ترویج شفافیت و کاهش فساد تعبیر می‌شود؛ اما هنوز بسیاری از دولت‌ها به این مسئله شک دارند که دولت الکترونیک باعث کاهش فساد خواهد شد یا نه؟ نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که فساد معلول عوامل زیادی است و در نتیجه باید با در نظر گرفتن عوامل متعددی، به سوی ریشه‌کنی فساد رفت و در این میان، دولت الکترونیک می‌تواند به عنوان یکی از این عوامل کاهش فساد در نظر گرفته شود.

از نظر عوامل فساد اداری کارکنان، پیشینه تحقیق به صورت ذیل است:

مفهوم	عوامل	ابعاد
فساد اداری کارکنان	فردی	تناسب شخصیت با شغل کارکنان (ساعتچی، ۱۳۸۲: ۳۲۳)
	درون سازمانی	شفافیت (تانزی، ۱۹۹۴: ۲۰)
		سیستم ارزیابی عملکرد، نظارت و کنترل (هچ، ۱۳۸۵: ۵۲۷)
		مکانیزم نظم و انضباط در سازمان (میرسپاسی، ۱۳۸۶: ۳۹۹)
		کاهش تعارض اهداف فرد و سازمان (Treisman, 2006)
	برون سازمانی	توسعه مشارکت مردم در مبارزه با فساد اداری (ویکرز و دیگران، ۱۹۹۸: ۳۴)
	فرهنگی	تقویت نقش و جایگاه مطبوعات و رسانه‌های آزاد و مستقل در مبارزه با فساد اداری (Piliponyte, 2005)
		فرایند اجتماعی سازی (سیدجوادین، ۱۳۸۴: ۳۶۳)
	کیفیت زندگی کاری	اخلاق (زیکوس، ۲۰۰۴)
		اختیار و مسئولیت (پاسخ‌گویی) (فرچ‌پور، ۱۳۸۳: ۶۵)
ایمنی و بهداشت روانی محیط کار (پورولی، ۱۳۸۷: ۱۲۸)		
		مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری (کارنی و دیگران، ۱۹۹۴: ۴۴)

۲. دولت الکترونیک و تفاوت آن با الگوی حکومت‌گری دیوان‌سالار

تفاوت میان الگوی جدید ارائه خدمات بخش عمومی با الگوی حکومت‌گری دیوان‌سالار را می‌توان با مقایسه محورهای مورد توجه هر کدام از این دو الگو از هم باز شناخت. الگوی سنتی دیوان‌سالار توجه خود را بر مسائل درونی و مدیریتی متمرکز کرده است و بخش‌بندی، تخصص‌گرایی، استانداردسازی و یکنواخت کردن فرایند را مورد تأکید قرار می‌دهد. افرادی که وظایف مشابهی انجام می‌دهند، در یک واحد اداری سازمان‌دهی می‌شوند و هر کدام از واحدها در قبال شناخت مشتریان، ارزیابی تقاضا برای خدمات، ارائه خدمات، تعیین اهداف آن واحد و برنامه‌ریزی و ارزیابی مسئول‌اند. الگوی سنتی البته مزایایی برای سازمان دارد؛ اما به خاطر کاستی‌هایی چون: ناکارآمدی، ناتوانی در ارائه خدمات به مشتریانی که خواسته‌ها و اولویت‌های متفاوتی دارند، انعطاف‌ناپذیری، تأکید بر رویه‌ها و موارد دیگر مورد انتقاد واقع شده است. در واقع، مدل حکومت‌گری دیوان‌سالاری را می‌توان حکومت

قانون خواند که خدمات اداری یکنواختی با استانداردهای تعیین شده ارائه می‌دهد (کانسیدین و لويس، ۲۰۰۳: ۱۳۱). در مقابل، الگوی جدید از زاویه دیگری به سازمان و ارباب رجوع آن می‌نگرد. بر اساس این الگو، ارتباط میان کارگزاران بخش عمومی و شهروندان به جای آن‌که در اتاقک‌های کارگزار برقرار شود، از طریق جایگاه‌های اینترنتی برقرار می‌شود و فناوری اطلاعات و سیستم‌های هوشمند، مداخله کارگزار دولتی را نیز به حداقل خواهد رساند. در این حالت، نقش سه گروه از کارکنان جهت مدیریت سیستم و ارائه خدمات برجسته خواهد شد (باونز و زوریدیس، مدیران سیستم، ۲۰۰۲: ۱۸۰-۱۸۱).

۱. آن دسته از کاربرانی که در فرایند پردازش داده‌ها فعالیت دارند، طراحان سیستم، مدیران سیستم، متخصصان فناوری اطلاعات و غیره؛

۲. واسطه‌های میان شهروندان و سیستم‌های اطلاعاتی؛

۳. مدیریت و آن کسانی که فرایند خدمات‌رسانی را کنترل می‌کنند.

شاید بتوان تفاوت میان الگوی دیوان‌سالار را با الگوی دولت الکترونیک در چهارچوب ارائه‌شده به‌وسیله یکی از صاحب‌نظران دولت الکترونیک بهتر مورد تحلیل قرار داد. بر اساس این چهارچوب، اصول مورد تأکید الگوی دولت الکترونیک با اصول مورد تأکید الگوی سنتی تفاوت دارد. الگوی دیوان‌سالار بر ارتباط سلسله‌مراتبی و رویکرد بالا به پایین توجه دارد؛ در حالی که الگوی دولت الکترونیک بر کار گروهی، شبکه چندبعدی، ارتباطات مستقیم میان طرف‌های برقرارکننده ارتباط و حلقه بازخورد سریع تأکید می‌کند. هم‌چنین در الگوی جدید، ساختار وظیفه‌ای واحدها و فرایند ارائه خدمات عمومی برای کاربرانی که به مرکز ارائه‌دهنده خدمات عمومی به‌صورت یکجا مراجعه می‌کنند، قابل رؤیت نیست و در صورتی که مرکز بتواند خدمات مورد نیاز شهروندان را به‌طور مناسب و به‌موقع عرضه کند، شهروند به دانستن این‌که چه واحد یا سازمانی مسئول ارائه خدمات بر روی شبکه است، نیازی ندارد. جدول ۱- تفاوت میان الگوی دیوان‌سالار با الگوی دولت الکترونیک را به‌طور خلاصه نشان می‌دهد (یعقوبی، ۱۸۰).

۳. کاربردهای دولت الکترونیک

دولت الکترونیک کاربردهای متعددی برای بخش‌های مختلف جامعه دارد. مشتریان دولت الکترونیک می‌توانند با بهره‌گیری از ابزارهای الکترونیکی با بخش‌های مختلف دولت ارتباط برقرار کنند و برای مرتفع کردن نیازها و خواسته‌های خود، مانند پرداخت مالیات و عوارض، تمدید گواهی‌نامه، عقد قرارداد، ثبت ازدواج و طلاق، شرکت در انتخابات، استفاده از کتابخانه‌های مجازی، پرداخت صورت‌حساب‌های آب، برق، گاز، تلفن، دریافت جواز کسب و تمدید آن و دریافت اطلاعات مختلف

اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی، اقدام کنند. کاربردهای دولت الکترونیک در چند زمینه ارتباط دولت با شهروندان، ارتباط دولت با شرکت‌ها و ارتباط دولت با دولت، قابل بحث است که به اختصار تشریح می‌شود (هیوز، ۲۰۰۲: ۱۸۹-۱۹۲).

۳-۱. ارتباط دولت با شهروندان

شاید بتوان گفت که مهم‌ترین و گسترده‌ترین کاربرد دولت الکترونیک، برقراری ارتباط میان شهروندان و دولت است؛ به همین دلیل، تا زمانی که تعداد زیادی از اعضای جامعه به اینترنت وصل نشوند و از آن استفاده نکنند، تأثیر ارتباط دولت با شهروندان به طور کامل محسوس نخواهد بود. دولت الکترونیک از طریق سیستم‌های جدید ارائه خدمات، میان دولت و زندگی شهروندان ارتباط برقرار و فرصتی برای شهروندان فراهم می‌کند تا بتوانند از هر جا و در هر زمانی که مایل باشند، ارتباط خود را با سازمان‌های دولتی برقرار کنند. در این صورت، شهروندانی که امکان برقراری ارتباط با اینترنت را داشته باشند، قادر خواهند بود بدون مراجعه به سازمان‌های وظیفه‌ای بخش عمومی و مراکز متعدد ارائه‌دهنده خدمات، اطلاعات و خدمات را به صورت یکپارچه دریافت کنند.

۳-۲. ارتباط دولت با شرکت‌ها

برقراری ارتباط الکترونیکی دولت با شرکت‌ها- اعم از شرکت‌های خدماتی، صنعتی و تجاری- از کاربردهای دیگر دولت الکترونیک است. شرکت‌ها در واقع بخشی از مراجعان دولت هستند که هر روزه اطلاعات و خدمات قابل توجهی از دولت درخواست می‌کنند و در صورتی که مدیریت دولتی بخواهد با استفاده از سازوکارهای سنتی پاسخ‌گویی این بخش از مراجعان دولت باشد، ضمن اتلاف منابع عمومی، حضور اثرگذار شرکت‌ها در عرصه رقابت را تحت تأثیر قرار خواهد داد.

۳-۳. ارتباط دولت با دولت

این جنبه از کاربرد دولت الکترونیک به ارتباط میان سازمان‌های دولتی در سطوح مختلف دولت از یک سو و ارتباط میان دولت با کارکنان بخش عمومی از سوی دیگر اشاره دارد. دولت الکترونیک با برقراری ارتباط میان دولت با دولت، سازمان‌های دولتی را قادر می‌سازد تا اطلاعات و خدمات مورد نیاز خود را با استفاده از ابزارهای الکترونیکی، با سرعتی بالا دریافت دارند. از سوی دیگر، برای مبادله انواع سند و گزارش، بدون تأخیر و در کوتاه‌ترین زمان، به برقراری ارتباط بپردازند و بدون تلف کردن انرژی یکدیگر در پیچ و خم‌های دیوان‌سالاری سنتی، عملیات خود را بهبود بخشند.

۴. کارکردهای دولت الکترونیک

در یکی از مطالعات انجام شده، کارکردهای دولت الکترونیک در قالب مدل سه حلقه‌ای تعریف شده است. این کارکردها عبارتند از (یعقوبی، ۱۸۴):

۴-۱. کارکرد اطلاعاتی

بر اساس این کارکرد، دولت الکترونیک می‌خواهد به انتشار اطلاعات میان بخش‌های مختلف جامعه بپردازد؛ طوری که تمام شهروندان دسترسی برابر به اطلاعات داشته باشند. در واقع، فراهم کردن زمینه‌های دسترسی شهروند به اطلاعات دولتی و ممانعت از انحصاری شدن اطلاعات در دست عده‌ای خاص یا سازمانی مشخص، اولین کارکرد دولت الکترونیک است و مطالعات نشان می‌دهد که ارائه اطلاعات به صورت برخط مهم‌ترین اولویتی است که مجریان دولت الکترونیک در کشورهای مختلف در دستور کار خویش قرار داده‌اند. دولت‌ها می‌کوشند با استفاده از فناوری‌های جدید اطلاعات و ارتباطات، اطلاعات مورد نیاز شهروندان را سریع و آسان عرضه کنند؛ طوری که شهروندان تفاوت چشم‌گیر میان اطلاع‌رسانی در دو الگوی سنتی و مدرن را به روشنی احساس کنند (مک نیل و دیگران، ۲۰۰۳: ۲-۳).

۴-۲. کارکرد تراکنشی

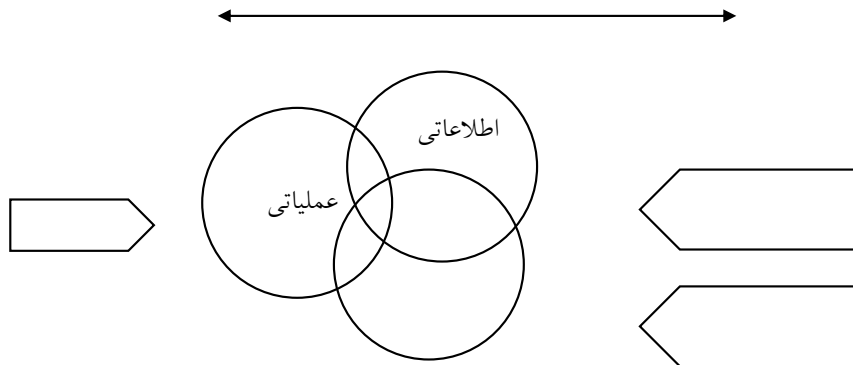
ارائه خدمات دولتی به صورت برخط از کارکردهای دیگر دولت الکترونیک است. سازمان‌های بخش عمومی خدمات مختلفی به شهروندان ارائه می‌دهند که در بسیاری اوقات به دلیل ساختار حاکم بر این سازمان‌ها، مشکلاتی چون مراجعه به چند سازمان برای انجام یک کار را برای شهروندان ایجاد می‌کند. بر اساس مدل سه حلقه‌ای، دولت الکترونیک فعالیت‌های مرتبط را یکپارچه می‌کند و با استفاده از ابزارهای الکترونیک مثل اینترنت، خدمات دولتی را در دسترس شهروندان قرار می‌دهد. در این حالت، دولت الکترونیک زمینه برقراری تعاملات الکترونیکی میان دولت-شهروند را فراهم می‌آورد و فرصتی برای شهروندان ایجاد می‌کند تا در هر جا که هستند، با اتصال به اینترنت، بتوانند خدمات دولتی را سریع و آسان دریافت نمایند و به جای مراجعه حضوری به چند سازمان، خدمات مورد نظر را از منزل دریافت کنند و تراکنش‌های خود با دولت را به انجام رسانند.

مؤلفه	الگوها	الگوی دولت الکترونیک
جهت‌گیری	کارایی هزینه	رضایت کاربر، کنترل
سازماندهی فرایند تولید	عقلانیت وظیفه‌ای، بخش‌بندی، سلسله مراتب عمودی، کنترل	سلسله مراتب افقی، سازمان شبکه‌ای، تسهیم اطلاعات
اصول مدیریت	مدیریت بر مبنای قانون و بخشنامه	مدیریت منعطف، کار تیمی بین واحدی با هماهنگی مرکزی
سبک رهبری	دستوری و تأکید بر کنترل	آسان‌گیر، تسهیل‌کننده و هماهنگی مرکزی، ارتباطات مستقیم
ارتباطات درونی	بالا به پایین، سلسله‌مراتبی	شبکه چند جهته با هماهنگی مرکزی، ارتباطات مستقیم
ارتباطات بیرونی	متمرکز، رسمی، کانالهای محدود	رسمی و غیر رسمی، بازخورد مستقیم و سریع، کانالهای چند جانبه
نحوه ارائه خدمات	ارائه مستند خدمات، تعامل میان فردی	ارتباط الکترونی، عدم تعامل چهره به چهره
اصول ارائه خدمات	استانداردسازی	کاربر پسند

جدول ۱- تفاوت میان الگوی دیوان‌سالار با الگوی دولت الکترونیک

۳-۴. کارکرد عملیاتی

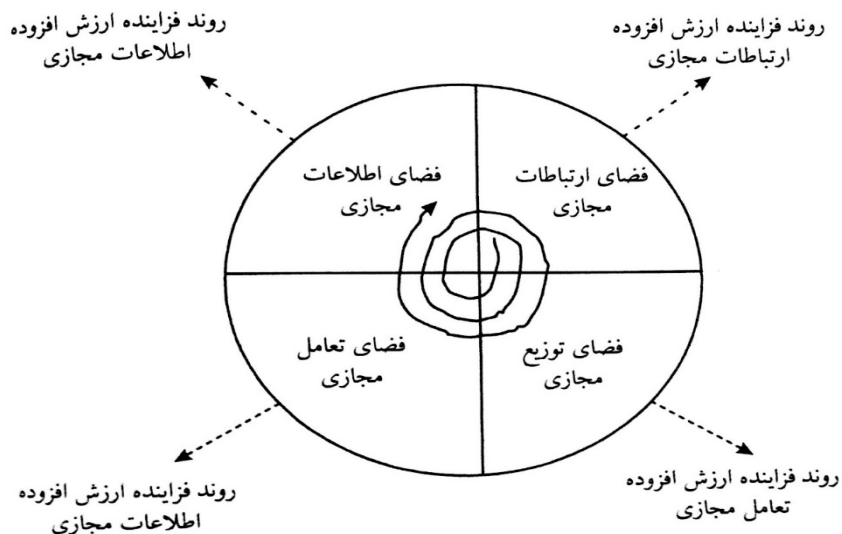
کارکرد عملیاتی، سومین کارکرد دولت الکترونیک است که مدل سه حلقه‌ای بر آن تأکید می‌کند. اینترنت سازوکار جدیدی برای سازمان‌های دولتی فراهم می‌آورد تا بر اساس آن، سازمان‌ها بتوانند عملیات خود را با کارآمدی بیشتری انجام دهند. دولت الکترونیک با در کنار هم قرار دادن قدرت رایانه‌ها، سرمایه‌های فکری و سایر منابع سازمانی، نوعی هم‌افزایی به وجود می‌آورد که نتیجه این هم‌افزایی، بهبود بهره‌وری سازمانی، افزایش ارتباطات درون‌سازمانی و بین‌سازمانی و هماهنگی و همکاری فزاینده است. شکل ۲- مدل سه حلقه‌ای کارکردهای دولت الکترونیک را نشان می‌دهد.



شکل ۲- مدل سه حلقه‌ای کارکردهای دولت الکترونیک (کوه و پریباتوک، ۲۰۰۳: ۳۴-۳۵)

همان‌گونه که شکل ۲ نشان می‌دهد، کارکردهای دولت الکترونیک را می‌توان از دو بعد درونی و بیرونی نیز مورد تحلیل قرار داد. از بعد درونی، دولت الکترونیک با کمک به سازمان و کارکنان آن، تسهیلاتی در عملیات درونی سازمان ایجاد می‌کند. از بعد بیرونی، روابط میان دولت و ذی‌نفعان را به‌گونه‌ای تسهیل می‌کند که شهروند بتواند فراتر از مرزهای فیزیکی سازمان‌ها و واسطه‌های فعال در رده‌های مختلف دیوان‌سالاری، خدمات مورد نظر را دریافت کند و در صورت تمایل، با دادن بازخورد و برقراری ارتباط با مقامات دولتی در فرایندهای حکومت‌گری نیز نقش مؤثری ایفا نماید.

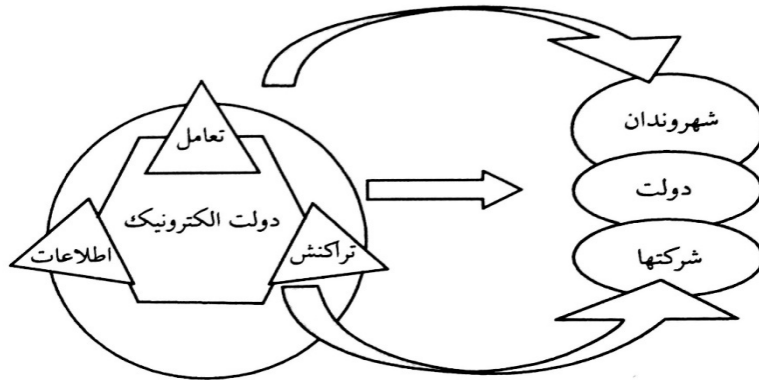
مدل ماریچی آی سی دی تی (ICDT) که استامولیس و همکارانش در سال ۲۰۰۱ ارائه کرده‌اند، نیز ضمن به تصویر کشیدن سیر فزاینده ارزش افزوده در فضای مجازی، خدمات دولت الکترونیک را در چهار مقوله اطلاعات، ارتباطات، توزیع و تراکنش معرفی کرده است. شکل ۳ این مدل را نشان می‌دهد.



شکل ۳- مدل ماریچی ارزش افزوده در فضای مجازی (استامولیس و دیگران، ۲۰۰۱، ص ۶-۹)

بر اساس این مدل، یک راهبرد موفق در زمینه دولت الکترونیک باید به ابعاد چهارگانه الگو توجه کند و به گونه‌ای تدوین شود که ضمن دربرداشتن خدمات دولت الکترونیک، بتواند در یک فرایند تعاملی ارزش افزوده فضای مجازی را افزایش دهد. همان‌طور که مدل نشان می‌دهد، این ارزش افزوده با گذشت زمان روندی تصاعدی به خود گرفته و ارزش الگوهای جدید ارائه خدمات را در مقایسه با الگوهای سنتی نزد شهروندان افزایش می‌دهد.

تلفیق کارکردها و کاربردهای دولت الکترونیک را می‌توان با رویکرد کلان و صرف‌نظر از تفاوت‌هایی که بعضاً در تقسیم‌بندی‌ها مشاهده می‌شود، به صورت زیر نشان داد.



شکل ۴- کاربردها و کارکردهای دولت الکترونیک (یعقوبی ۱۳۸۶)

۵. فرضیه‌های تحقیق

۵-۱. فرضیه اصلی

دولت الکترونیک در کاهش فساد اداری در ریاست پاسپورت (گذرنامه) وزارت داخله ج.ا.ا تأثیر معناداری دارد.

۵-۲. فرضیه‌های فرعی

- شفافیت اطلاعات بر کاهش فساد اداری در ریاست پاسپورت وزارت امور داخله ج.ا.ا تأثیر معناداری دارد.
- بهبود پاسخ‌گویی بر کاهش فساد اداری در ریاست پاسپورت وزارت امور داخله ج.ا.ا تأثیر معناداری دارد.
- دسترسی افراد به اطلاعات بر کاهش فساد اداری در ریاست پاسپورت وزارت امور داخله ج.ا.ا تأثیر معناداری دارد.
- افزایش میزان مشارکت افراد بر کاهش فساد اداری در ریاست پاسپورت وزارت امور داخله ج.ا.ا تأثیر معناداری دارد.
- افزایش ارتباط کارکنان با مراجعه‌کنندگان بر کاهش فساد اداری در ریاست پاسپورت وزارت امور داخله ج.ا.ا تأثیر معناداری دارد.
- بهبود ارائه خدمات به مراجعه‌کنندگان بر کاهش فساد اداری در ریاست پاسپورت وزارت

امور داخله ج.ا.ا تأثیر معناداری دارد.

۶. مواد و روش‌ها

۶-۱. نتایج تحقیق

۶-۱-۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان و جامعه آماری

درصد	فراوانی		
%۷۸,۴	۱۶۷	ذکور	جنسیت
		اناث	
%۲۱,۶	۴۶	کم‌تر از ۳۰ سال	سن
		۳۰-۴۰ سال	
		۴۰-۵۰ سال	
		بیش از ۵۰ سال	
%۳,۲	۷	بکلوریا	میزان تحصیلات
		فوق بکلوریا	
		لیسانس	
		ماستری	
%۱۶,۷	۳۷		
%۷۱	۱۵۷		
%۹	۲۰		

جدول ۵- ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

۶-۱-۲. تحلیل استنباطی داده‌ها

بعد از تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌ها، به تحلیل استنباطی داده‌ها می‌پردازیم. در تجزیه و تحلیل استنباطی، فرضیه‌های تحقیق مورد ارزیابی و آزمون قرار می‌گیرند.

۶-۱-۳. تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای تحقیق

در تجزیه و تحلیل استنباطی، پیش از آزمون فرضیه‌ها می‌بایست با استفاده از آزمون تحلیل عاملی تأییدی، روایی سازه را مورد آزمون قرار دهیم. آزمون برازندگی در تحلیل تأییدی و مسیر، شاخص RMSEA، یا جذر برآورد واریانس خطای تقریب کم‌تر از هشت درصد شاخص کم‌تر از ۳ و

(CFI, CFL) بالاتر از ۹۰ درصد می باشد. مقدار (T-Value) ضرایب معناداری هر متغیر نیز بزرگ تر از ۱/۹۶ و کوچک تر از ۱/۹۶- باشد، مدل از برازش خوبی برخوردار است یا به عبارت تقریبی معقولی از جامعه برخوردار می باشد.

از آن جا که در این بخش، خروجی نرم افزار بدون تغییر آورده شده است، قبل از مشاهده خروجی نرم افزار، جهت شناسایی علایم اختصاری متغیرهای مکنون و مشاهده ای، جدول زیر ارائه شده است.

علامت اختصاری	شاخص
transparent	شفافیت اطلاعات
response	بهبود پاسخ گویی
info	دسترسی افراد به اطلاعات
contribute	افزایش میزان مشارکت افراد
communicate	بهبود ارائه خدمات به مراجعه کنندگان
service	افزایش ارتباط کارکنان با مراجعه کنندگان
individual_v	فردی
in_org_v	درون سازمانی
out_org_v	برون سازمانی
culture_v	فرهنگی
quality_v	کیفیت زندگی کاری

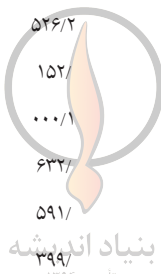
جدول ۶- راهنمای شناسایی علایم اختصاری متغیرهای مدل

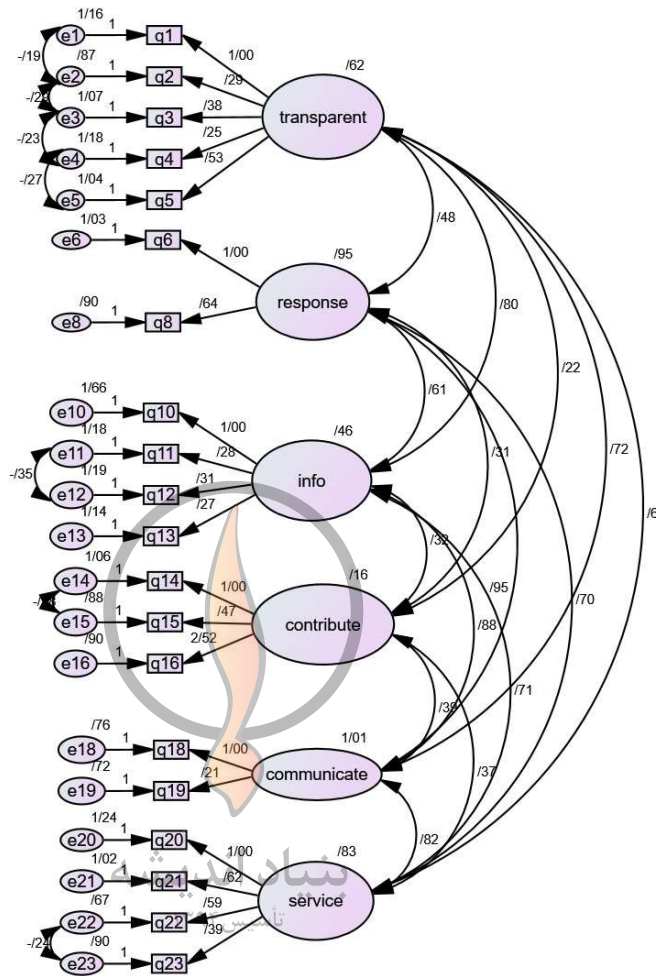
۱-۳-۱-۶. مدل اندازه گیری ابعاد دولت الکترونیک

نمودارهایی که در بخش زیر آورده ایم، مدل ابعاد دولت الکترونیک در حالت استاندارد را نشان می دهند. نتیجه آزمون تحلیل عاملی تأییدی مدل ابعاد دولت الکترونیک و زیر متغیرهای آن در نمودار ۳-۴ ارائه شده است. همان طور که این جدول نشان می دهد، عضویت سؤالات ۷، ۹ و ۱۷ تأیید نشده است و بنابراین، این سؤالات از تحلیل حذف می شوند.

			Estimate	.S.E	.C.R	P
q۶	---	response	۰۰۰/۱			
q۷	---	response	۱۲۹/-	۰.۸۸	۴۵۶/۱-	۱۴۵/
q۸	---	response	۶۳۴/	۰.۹۲/	۹۲۸/۶	***
q۹	---	response	۱۴۸/-	۰.۸۶/	۷۲۰/۱-	۰.۸۵/
q۱۸	---	communicate	۰۰۰/۱			
q۱۹	---	communicate	۲۱۶/	۰.۶۲/	۴۹۹/۳	***
q۱	---	transparent	۰۰۰/۱			
q۲	---	transparent	۳۰۲/	۰.۹۲/	۲۹۰/۳	۰.۰۱/
q۳	---	transparent	۳۹۵/	۱.۰۰/	۹۳۸/۳	***
q۴	---	transparent	۲۷۴/	۱.۰۳/	۶۶۲/۲	۰.۰۸/
q۵	---	transparent	۵۱۸/	۱.۰۲/	۰۷۳/۵	***
q۱۰	---	info	۰۰۰/۱			
q۱۱	---	info	۲۹۰/	۰.۸۴/	۴۳۳/۳	***
q۱۲	---	info	۲۸۳/	۰.۸۵/	۳۳۰/۳	***
q۱۳	---	info	۲۷۸/	۰.۸۳/	۳۶۷/۳	***
q۱۴	---	contribute	۰۰۰/۱			
q۱۵	---	contribute	۴۹۷/	۲۱۱/	۳۵۵/۲	۰.۱۹/
q۱۶	---	contribute	۵۲۶/۲	۵۱۳/	۹۲۵/۴	***
q۱۷	---	contribute	۱۵۲/	۲۰۴/	۷۴۶/	۴۵۵/
q۲۰	---	service	۰۰۰/۱			
q۲۱	---	service	۶۳۲/	۰.۹۸/	۴۲۹/۶	***
q۲۲	---	service	۵۹۱/	۰.۸۴/	۰۰۱/۷	***
q۲۳	---	service	۳۹۹/	۰.۸۴/	۷۵۸/۴	***

جدول ۷- مدل اندازه‌گیری ابعاد دولت الکترونیک



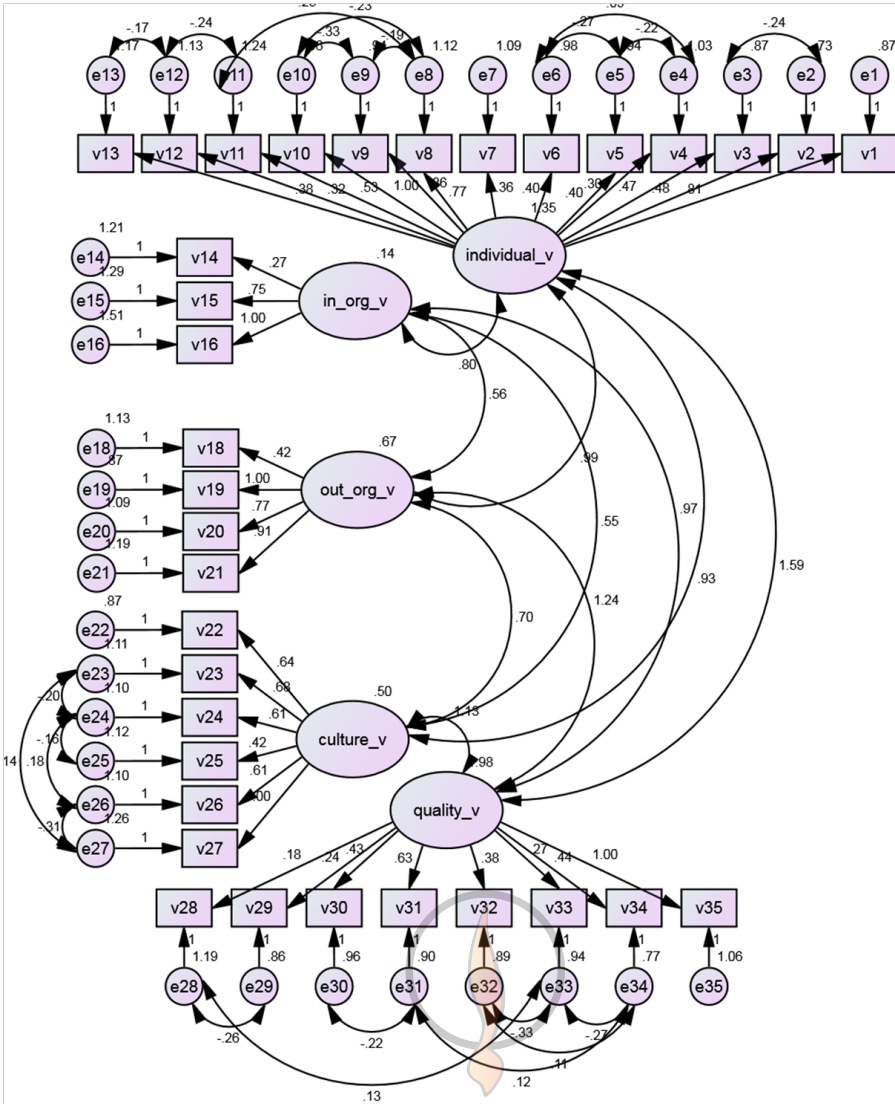


نمودار ۸- مدل اندازه‌گیری ابعاد دولت الکترونیک با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم در حالت

استاندارد

۶-۳-۲. مدل اندازه‌گیری ابعاد متغیر کاهش فساد اداری

نمودارهایی که در بخش زیر آورده‌ایم، مدل ابعاد کاهش فساد اداری در حالت استاندارد را نشان می‌دهد. نتیجه آزمون تحلیل عاملی تأییدی مدل کاهش فساد اداری و زیر متغیرهای آن در نمودار ۴-۴ ارائه شده است. همان‌طور که این جدول نشان می‌دهد، عضویت سؤال ۱۷ تأیید نشده است و بنابراین، این سؤال از تحلیل حذف می‌شود.



شکل ۹- مدل اندازه‌گیری کاهش فساد اداری با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم در حالت استاندارد

تابستان ۱۳۹۴

۴-۱-۶. بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها

پیش از آن‌که روابط بین متغیرها را آزمون کنیم، لازم است تا نرمال بودن متغیرها را بررسی کنیم. یکی از روش‌های بررسی ادعای نرمال بودن توزیع متغیر استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف است. نتایج این آزمون در جدول زیر ارائه شده است.

مقدار معناداری	کولموگروف-اسمیرنوف	
۰,۰۰	۰,۱۲۳	شفافیت اطلاعات
۰,۰۰	۰۱۱۴.	بهبود پاسخ‌گویی
۰,۰۰	۰۱۱۸.	دسترسی افراد به اطلاعات
۰,۰۰	۰۱۱۰.	افزایش میزان مشارکت افراد
۰,۰۰	۰۱۷۶.	افزایش ارتباط کارکنان با مراجعین
۰,۰۰	۰۰۹۱.	بهبود ارائه خدمات به مراجعین
۰,۰۰	۰۱۵۱.	فردی
۰,۰۰	۰,۱۰۳	درون‌سازمانی
۰,۰۰	۰,۱۱۲	برون‌سازمانی
۰,۰۰	۰,۱۲۶	فرهنگی
۰,۰۰	۰,۰۹۹	کیفیت زندگی کاری

شکل ۱۰- توزیع نرمال- متغیرها

بیاد اندیشه

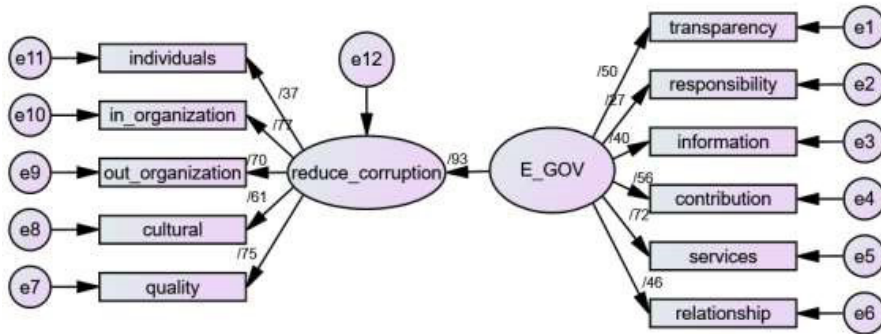
تأسیس ۱۳۹۴

نتایج این آزمون نشان می‌دهد سطح معناداری متباقی متغیرهای تحقیق کم‌تر از ۰,۰۵ است و توزیع آن نرمال است. البته باید توجه داشت که کولموگراف-اسمیرنوف یک آزمون دو دنباله می‌باشد و برای تفسیر بهتر است این‌گونه بیان شود که عدد معناداری بر ۲ تقسیم شده است و چنانچه این عدد کم‌تر از ۰,۰۵ درصد یا ۲۵ هزارم باشد، توزیع نرمال است؛ لذا از آن‌جا که سطح معناداری در این تحقیق ۰/۰۰ است، فرضیه صفر یعنی نرمال بودن متغیرها مورد تأیید قرار می‌گیرد.

۶-۱-۵. آزمون فرضیه‌ها با استفاده از روابط ساختاریافته خطی

پس از تعیین مدل‌های اندازه‌گیری به منظور ارزیابی مدل مفهومی تحقیق و هم‌چنین اطمینان یافتن از وجود یا عدم وجود رابطه علی میان متغیرهای تحقیق و بررسی تناسب داده‌های مشاهده‌شده با مدل مفهومی تحقیق، فرضیه‌های تحقیق با استفاده از مدل معادلات ساختاری نیز آزمون شدند. نتایج آزمون

فرضیه‌ها در نمودار ۱-۴ منعکس شده‌اند.



شکل ۱۱- اندازه‌گیری مدل کلی و نتایج فرضیه‌ها در حالت استاندارد

CMIN/DF	RMSEA	RMR	GFI	CFI	NFI	IFI
۱۴۵۳.	۰۰۴۶.	۰,۰۱۳	۰,۹۵۲	۰,۹۶۷.	۰,۹۲۷	۰,۹۶۷

شکل ۱۲- شاخص‌های برازندگی مدل مفهومی تحقیق

آزمون برازندگی در تحلیل تأییدی و مسیر، شاخص RMSEA، یا جذر برآورد واریانس خطای تقریب کم‌تر از هشت درصد شاخص کم‌تر از سه و (CFI,IFI) بالاتر از ۹۰ درصد می‌باشد، مدل از برازش خوبی برخوردار است یا به عبارت تقریبی معقولی از جامعه برخوردار می‌باشد.

مقدار T-value همان C.R. است که از جدول زیر استخراج شد:



بنیاد اندیشه
تأسیس ۱۳۹۴

		Estimate	S.E.	C.R.	P
reduce_corruption	< E --- GOV	1.944	.304	6.389	***
transparency	< E --- GOV	1.000			
responsibility	< E --- GOV	.632	.187	3.384	***
information	< E --- GOV	.944	.202	4.667	***
contribution	< E --- GOV	1.489	.258	5.780	***
services	< E --- GOV	2.134	.323	6.614	***
relationship	< E --- GOV	1.450	.284	5.108	***
quality	< red --- uce_c corruption	1.000			
cultural	< red --- uce_c corruption	.582	.069	8.427	***
out_organisation	< red --- uce_c corruption	.840	.086	9.710	***
in_organisation	< red --- uce_c corruption	.596	.056	10.548	***
individuals	< red --- uce_c corruption	.468	.092	5.113	***

۱-۵-۱-۶. نتیجه آزمون

تحقیق حاضر در پی آن بود تا نقش دولت الکترونیک بر کاهش فساد اداری را در سطح واحدهای اداری ریاست پاسپورت وزارت امور داخله افغانستان بررسی نماید. برای این منظور، هفت فرضیه مطرح شد. برای آزمون فرضیه‌ها ابتدا همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته آزمون می‌شود. همان‌طور که در قسمت قبلی ثابت کردیم، از آن‌جا که توزیع ما نرمال تشخیص داده شد (نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف)، با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون، همبستگی متغیرها آزمون شده است. برای بررسی رابطه علی بین متغیرهای مستقل و وابسته و تأیید کل مدل، از روش تحلیل مسیر استفاده شده است. تحلیل مسیر در این پژوهش با استفاده از نرم‌افزار AMOS ۲۵ انجام شده است. نتایج حاصل از خروجی‌های AMOS نشان می‌دهد که نسبت مجذور کای به درجه آزادی کم‌تر از سه است و سایر شاخص‌های برازندگی، برازش مدل را مورد تأیید قرار می‌دهند. آزمون معناداری T-value مدل نشان می‌دهد که ابعاد دولت الکترونیک بر کاهش فساد اداری تأثیر مستقیم و مثبتی دارد؛ چرا که مقدار معناداری آن بیش‌تر از عدد ۱/۹۶ می‌باشد؛ از این‌رو، این قضایا مورد تأیید قرار می‌گیرند. جدول زیر ضریب معناداری و نتایج فرضیه‌های مطرح‌شده را به طور خلاصه نشان می‌دهد.

نتیجه فرضیه	معناداری	ضریب مسیر	فرضیه‌ها
فرضیه اصلی			
تأیید	۷,۳۲۱	۰,۸۴	دولت الکترونیک بر کاهش فساد اداری تأثیر مثبت و معناداری دارد.
فرضیات فرعی			
تأیید	۲,۷۵۱	۰,۳۴	شفافیت اطلاعات تأثیر مثبت و معناداری بر کاهش فساد اداری دارد.
تأیید	۲,۵۰۲	۰,۳۱	بهبود پاسخ‌گویی تأثیر مثبت و معناداری بر کاهش فساد اداری دارد.
تأیید	۲,۵۵۲	۰,۳۱	دسترسی افراد به اطلاعات تأثیر مثبت و معناداری بر کاهش فساد اداری دارد.
تأیید	۲,۶۲۰	۰,۳۱	افزایش میزان مشارکت افراد تأثیر مثبت و معناداری بر کاهش فساد اداری دارد.

جدول ۱۳- نتایج فرضیه‌ها

در فرضیه اصلی ادعا شده بود که دولت الکترونیک بر کاهش فساد اداری تأثیر مثبت و معناداری دارد، تجزیه و تحلیل آماری بین این دو نشان می‌دهد که این فرضیه مورد قبول قرار می‌گیرد؛ چون $(T\text{-value}=7,321)$.



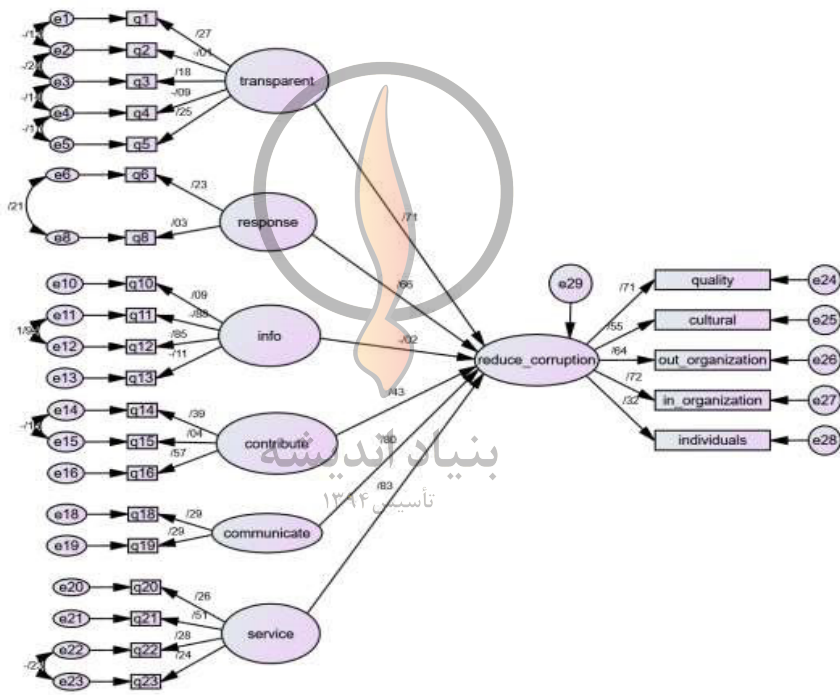
۶-۱-۵-۲. پاسخ به فرضیات فرعی پژوهش

در فرضیه فرعی اول ادعا شده بود که شفافیت اطلاعات تأثیر مثبت و معناداری بر کاهش فساد اداری دارد، تجزیه و تحلیل آماری بین این دو نشان می‌دهد که این فرضیه مورد قبول قرار می‌گیرد؛ چون $(T\text{-value}=2.185)$ و مقدار $P\text{-value}$ کم‌تر از $0,05$ است. در فرضیه فرعی دوم ادعا شده بود که بهبود پاسخ‌گویی تأثیر مثبت و معناداری بر کاهش فساد اداری دارد، تجزیه و تحلیل آماری نشان می‌دهد که این فرضیه نیز مورد قبول قرار می‌گیرد؛ چون مقدار $P\text{-value}$ کم‌تر از $0,05$ است. در فرضیه فرعی سوم ادعا شده بود که دسترسی افراد به اطلاعات تأثیر مثبت و معناداری بر کاهش فساد اداری دارد که تجزیه و تحلیل آماری نشان می‌دهد که این فرضیه رد شده است؛ چون $(T\text{-value}=0.406)$ و مقدار $P\text{-value}$ بیش‌تر از $0,05$ است. در فرضیه فرعی چهارم ادعا شده بود که افزایش میزان مشارکت

افراد تأثیر مثبت و معناداری بر کاهش فساد اداری دارد که تجزیه و تحلیل آماری نشان می‌دهد که این فرضیه درست است؛ چون (T-value=2.729) و مقدار P-value کم‌تر از ۰,۰۵ است.

در فرضیه فرعی پنجم ادعا شده بود که افزایش ارتباط کارکنان با مراجعه‌کنندگان تأثیر مثبت و معناداری بر کاهش فساد اداری دارد که تجزیه و تحلیل آماری نشان می‌دهد که این فرضیه رد شده است؛ چون (T-value=1.238) و مقدار P-value بیش‌تر از ۰,۰۵ است.

در فرضیه فرعی ششم ادعا شده بود که بهبود ارائه خدمات به مراجعه‌کنندگان تأثیر مثبت و معناداری بر کاهش فساد اداری دارد که تجزیه و تحلیل آماری نشان می‌دهد که این فرضیه درست است؛ چون (T-value=4.212) و مقدار P-value کم‌تر از ۰,۰۵ است:



بنیاد اندیشه
تأسیس ۱۳۹۴

			Estimate	.S.E	.C.R	P
reduce_corruption	---	transparent	۳۸۶/	۱۷۷/	۱۸۵/۲	۰۲۹/
reduce_corruption	---	response	۰۰۰/۱			
reduce_corruption	---	info	۰۹۲/-	۲۰۷/	۴۰۶/-	۶۸۴/
reduce_corruption	---	contribute	۴۰۳/	۱۴۸/	۷۲۹/۲	۰۰۶/
reduce_corruption	---	communicate	۱۳۰/۱	۹۱۳/	۲۳۸/۱	۲۱۶/
reduce_corruption	---	service	۴۵۴/	۱۰۸/	۲۱۲/۴	***

بحث و پیشنهادات

در تحقیق حاضر، رابطه بین دولت الکترونیک و کاهش فساد اداری در اداره پاسپورت ولایت کابل سنجیده شد. نتایج به دست آمده از داده‌های گردآوری شده نشان می‌دهد که دولت الکترونیک تأثیر مثبت و معناداری بر کاهش فساد اداری در اداره پاسپورت ولایت کابل دارد. همچنین، فرضیه‌های تحقیق نیز با استفاده از نرم‌افزار اموس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت که در زیر به نتایج این فرضیات اشاره می‌کنیم: دولت الکترونیک بر کاهش فساد اداری در اداره پاسپورت ولایت کابل تأثیر مثبت و معناداری دارد که با توجه به تحلیل با نرم‌افزار اموس در سطح اطمینان ۹۵٪ از آنجا که مقدار معناداری این فرضیه خارج از بازه ۱/۹۶- و ۱/۹۶ قرار گرفته است، می‌توان ادعا نمود که دولت الکترونیک بر کاهش فساد اداری در اداره پاسپورت ولایت کابل تأثیر مثبت و معناداری دارد و بنابراین، فرضیه اصلی پژوهش تأیید می‌شود.

طبق فرضیه اول، شفافیت اطلاعات تأثیر مثبت و معناداری بر کاهش فساد اداری در اداره پاسپورت ولایت کابل دارد که با توجه به تحلیل با نرم‌افزار اموس در سطح اطمینان ۹۵٪ از آنجا که مقدار معناداری این فرضیه خارج از بازه ۱/۹۶- و ۱/۹۶ قرار گرفته است، می‌توان ادعا نمود که شفافیت اطلاعات تأثیر مثبت و معناداری بر کاهش فساد اداری در اداره پاسپورت دارد و بنابراین، فرضیه اول پژوهش تأیید می‌شود. نتایج تحقیق با تحقیق برتوت و همکارانش^۱ (۲۰۱۰)، همراستا است که در آن اثرات بالقوه اطلاعات و فناوری اطلاعات و ارتباطات، به‌ویژه دولت الکترونیک و رسانه‌های اجتماعی،

1. Bertot et al.

را روی نگرش فرهنگی درباره شفافیت کشف کردند. نتایج نشان داد که فناوری اطلاعات و ارتباطات سبب ایجاد جو باز و قطع رفتارهای فاسد می شوند.

طبق فرضیه دوم، بهبود پاسخ‌گویی تأثیر مثبت و معناداری بر کاهش فساد اداری در اداره پاسپورت ولایت کابل دارد که با توجه به تحلیل با نرم‌افزار اموس در سطح اطمینان ۹۵٪ از آن‌جا که مقدار معناداری این فرضیه خارج از بازه ۱/۹۶- و ۱/۹۶ قرار گرفته است، می‌توان ادعا نمود که بهبود پاسخ‌گویی تأثیر مثبت و معناداری بر کاهش فساد اداری دارد و بنابراین، فرضیه دوم پژوهش تأیید می‌شود.

طبق فرضیه سوم، دسترسی افراد به اطلاعات تأثیر مثبت و معناداری بر کاهش فساد اداری در اداره پاسپورت ولایت کابل دارد که با توجه به تحلیل با نرم‌افزار اموس در سطح اطمینان ۹۵٪ از آن‌جا که مقدار معناداری این فرضیه خارج از بازه ۱/۹۶- و ۱/۹۶ قرار گرفته است، می‌توان ادعا نمود که در بازه ۱/۹۶- و ۱/۹۶ قرار گرفته است، تأثیر دسترسی افراد به اطلاعات بر کاهش فساد اداری رد می‌شود.

طبق فرضیه چهارم، افزایش میزان مشارکت افراد تأثیر مثبت و معناداری بر کاهش فساد اداری در اداره پاسپورت ولایت کابل دارد که با توجه به تحلیل با نرم‌افزار اموس در سطح اطمینان ۹۵٪ از آن‌جا که مقدار معناداری این فرضیه خارج از بازه ۱/۹۶- و ۱/۹۶ قرار گرفته است، می‌توان ادعا نمود که افزایش میزان مشارکت افراد تأثیر مثبت و معناداری بر کاهش فساد اداری در اداره پاسپورت ولایت کابل دارد و بنابراین، فرضیه چهارم پژوهش تأیید می‌شود.

طبق فرضیه پنجم، افزایش ارتباط کارکنان با مراجعه‌کنندگان تأثیر مثبت و معناداری بر کاهش فساد اداری در اداره پاسپورت ولایت کابل دارد که با توجه به تحلیل با نرم‌افزار اموس در سطح اطمینان ۹۵٪ از آن‌جا که مقدار معناداری این فرضیه در بازه ۱/۹۶- و ۱/۹۶ قرار گرفته است، تأثیر افزایش ارتباط کارکنان با مراجعه‌کنندگان بر کاهش فساد اداری رد می‌شود.

طبق فرضیه ششم، بهبود ارائه خدمات به مراجعه‌کنندگان تأثیر مثبت و معناداری بر کاهش فساد اداری در اداره پاسپورت ولایت کابل دارد که با توجه به تحلیل با نرم‌افزار اموس در سطح اطمینان ۹۵٪ از آن‌جا که مقدار معناداری این فرضیه خارج از بازه ۱/۹۶- و ۱/۹۶ قرار گرفته است، می‌توان ادعا نمود که بهبود ارائه خدمات به مراجعه‌کنندگان تأثیر مثبت و معناداری بر کاهش فساد اداری در اداره پاسپورت ولایت کابل دارد و بنابراین، فرضیه ششم پژوهش تأیید شده است.

نتیجه‌گیری کلی حاصل از پژوهش حاضر که حاکی از تأثیر دولت الکترونیک بر کاهش فساد اداری بود، با نتایج حاصل از پژوهش فلچر (۲۰۰۵) که بیان می‌دارد اثرات استقرار فناوری بر کاهش فساد

معنادار است، مطابق است. وی در ادامه اشاره می‌کند که این معناداری کم و ناچیز است و نمی‌توان به آن اطمینان کرد. در مجموع، این پژوهش نشان می‌دهد که فناوری اطلاعات ظرفیت کاهش فساد را دارد؛ اما پتانسیل آن هنوز به طور کامل تحقق نیافته است. هم‌نویی دیگر بین نتایج حاصل از پژوهش حاضر را می‌توان به نتایج به‌دست‌آمده از تحقیق اندرسون^۱ (۲۰۰۹) نسبت داد. در این مطالعه، تعامل دولت الکترونیک و کنترل فساد اداری مورد بررسی قرار گرفت و شاخص‌هایی برای این کار تعیین شد. برای انجام این پژوهش، ۱۴۹ کشور جهان در بین سال‌های ۱۹۹۶ تا ۲۰۰۹ میلادی مورد مطالعه قرار گرفته و نتایج نشان از وجود رابطه مثبت و اقتصادی دولت الکترونیک بر کاهش فساد اداری دارد. در بخشی دیگر از نتایج این مطالعه عنوان می‌شود که با پیاده‌سازی دولت الکترونیک در این ۱۴۹ کشور، فساد اداری از ۲۳٪ به ۱۰٪ کاهش پیدا کرده است؛ لذا می‌توان گفت که استفاده از دولت الکترونیک با انگیزه کاهش فساد، موضوعی همگانی است که نتایج پژوهش حاضر نیز مؤید همین موضوع است.

نتایج پژوهش نشان داد که دولت الکترونیک بر کاهش فساد اداری در اداره پاسپورت تأثیر معناداری دارد؛ بنابراین، پیشنهاد می‌شود که:

۱. از تکنیک‌ها و فنون مختلف فناوری اطلاعات و ارتباطات در اداره پاسپورت استفاده شود.
 ۲. اطلاع‌رسانی و آگاه‌سازی مدیران و کارکنان از مزایای دولت الکترونیک و سهولت‌هایی که ایجاد خواهد کرد و منجر به کاهش حجم کارهای اداری خواهد شد.
 ۳. تعیین شاخص‌های کمی و کیفی برای دستیابی دولت الکترونیک در جهت کاهش فساد اداری.
- نتایج پژوهش نشان داد که شفافیت اطلاعات بر کاهش فساد اداری در ریاست پاسپورت تأثیر معناداری دارد؛ بنابراین، پیشنهاد می‌شود که:
- ایجاد محیطی شفاف با به‌کارگیری فناوری‌های جدید اطلاعات میسر می‌شود؛ بدین خاطر، تهیه استراتژی شفافیت اطلاعات برای کاهش فساد اداری اکیداً توصیه می‌شود.

۱. تدوین ابزار و فنونی به‌منظور جذب بهترین کارکنان بر اساس شایستگی و کاهش مداخلات و سلیقه‌های انسانی در فرایند استخدام، به شفافیت اطلاعات منجر خواهد شد.
۲. فناوری اطلاعات با کاهش مداخلات غیر ضروری کارکنان دولت، سوءاستفاده از قدرت اداری آن‌ها را کاهش می‌دهد و به نظارت بر رفتار کارمندان دولت با هزینه کم می‌پردازد و در

1. Anderson.

دسترسی مردم به اطلاعاتی شفاف کمک می‌کند؛ بنابراین، پیشنهاد می‌شود به جای کنترل از طریق قوانین و رویه‌ها و دستورالعمل‌ها که از آن به بوروکراسی یاد می‌شود، از پتانسیل‌های دولت الکترونیک استفاده شود؛ چرا که پیش‌گیری همواره بهتر از درمان است.

۳. دسترسی مردم به گزارشات اداره عالی تفتیش و بازگرداندن مسئولیت وزارت مالیه در زمینه تفتیش تمام ادارات دولتی، از جمله اداره پاسپورت، از دیگر اقدامات عملی است که شفافیت در مدیریت مالی عامه را بهبود می‌بخشد؛ لذا پیشنهاد می‌شود دولت زمینه این دسترسی‌ها را از طریق دولت الکترونیک تسهیل کند.

نتایج پژوهش نشان داد که بهبود پاسخ‌گویی بر کاهش فساد اداری در ریاست پاسپورت تأثیر معناداری دارد؛ بنابراین، پیشنهاد می‌شود که:

۱. راه‌کارهایی اتخاذ شود که مردم از حقوق خود از طریق ابزارهای دولت الکترونیک آگاه شوند و نسبت به اقدامات دولت اعتراض نمایند تا به بهبود پاسخ‌گویی مقامات دولتی و در نتیجه کاهش فساد اداری بیانجامد.

۲. نظارت، ارزیابی و گزارش‌دهی منظم، عناصر لازم برای موفقیت هر استراتژی مبارزه با فساد می‌باشد. ایجاد مکانیزمی که دولت به‌صورت دوره‌ای اجرائات خود را به مردم گزارش دهد، در بهبود پاسخ‌گویی اثربخش خواهد بود.

نتایج پژوهش نشان داد که دسترسی افراد به اطلاعات بر کاهش فساد اداری در ریاست پاسپورت تأثیر معناداری ندارد و امکان دارد که به خاطر این امر باشد که اداره پاسپورت اطلاعات لازم را در اختیار مردم از طریق الکترونیک قرار نداده است و پروسه اطلاع‌رسانی هنوز هم از سوی کارمندان و مسئولین لازم و ضروری شناخته نمی‌شود.

نتایج پژوهش نشان داد که افزایش میزان مشارکت افراد بر کاهش فساد اداری در پاسپورت تأثیر معناداری دارد؛ بنابراین، پیشنهاد می‌شود که:

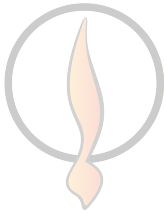
۱. مشارکت با مفهوم جامعه مدنی سنگ بنای هر پالیسی موفق در زمینه مبارزه با فساد می‌باشد. گزارش‌دهی موارد فساد به شکل مسلکی از سوی رسانه‌ها و نظارت و گزارش‌دهی مستقل نهادهای جامعه مدنی در آگاهی مردم از حقوق‌شان کمک می‌کند. پیوستن به مشارکت باز حکومت که برنامه چندجانبه به‌منظور ترویج شفافیت، توانمندساختن شهروندان و تقویت ساختارهای حکومت‌داری می‌باشد، باید از شعار عبور کرده و از طریق استفاده مستمر از ظرفیت‌های دولت الکترونیک تقویت شود.

۲. به منظور افزایش میزان مشارکت افراد در کاهش فساد اداری درون‌سازمانی شماره ۲۴ ساعته و یا دیگر مکانیزم‌هایی که هویت شاکی را افشا نکند، نظیر صندوق اخذ شکایات، به صورت الکترونیک در اختیار مردم قرار گیرد.
- نتایج پژوهش نشان داد که ارتباط کارکنان با مراجعه‌کنندگان بر کاهش فساد اداری در ریاست پاسپورت تأثیر معناداری دارد؛ بنابراین، پیشنهاد می‌شود که:
۱. تا زمانی که ساختارهای اداری اصلاح نشده‌اند، ارتباط کارکنان با مراجعه‌کنندگان از مجاری رسمی باشد و هرگونه ارتباط کارکنان با مراجعه‌کنندگان مورد نظارت قرار گیرد تا از طریق افزایش ارتباطات، زمینه فساد اداری گسترده و علنی فراهم نشود.
 ۲. به جای ارتباط با کارکنان، زمینه ارتباط با مدیران در اداره پاسپورت وزارت امور داخله تسهیل شود و موانع مراجعه مستقیم مردم به مدیران برداشته شود.
- نتایج پژوهش نشان داد که بهبود ارائه خدمات به مراجعه‌کنندگان بر کاهش فساد اداری در ریاست پاسپورت تأثیر معناداری دارد؛ بنابراین، پیشنهاد می‌شود که:
۱. تغییر رویه‌های کاری در ریاست پاسپورت وزارت امور داخله برای بهبود ارائه خدمات ضروری به نظر می‌رسد. در این راستا، خدمت از راه دور و ثبت نام الکترونیکی درخواست پاسپورت می‌تواند راهگشا باشد. از آن‌جا که در فرایند صدور تذکره الکترونیک یکبار احراز هویت صورت می‌پذیرد، دیگر نیازی نخواهد بود که تأیید هویت مجدداً صورت گیرد و تمامی مراحل اخذ مدارک تا صدور پاسپورت می‌تواند کاملاً غیر حضوری صورت گیرد.
 ۲. ایجاد زیرساخت‌های لازم جهت ارائه خدمات پرداخت الکترونیکی برای توسعه دولت الکترونیک ضروری است و اگر این مهم صورت گیرد، دیگر مراجعه به بانک که قسمت اعظم وقت اشخاص برای طی مراحل را دربرمی‌گردد، ضروری نخواهد بود.
 ۳. با افزایش مراکز خدمات پستی و خدمات تحویل پاسپورت در درب منزل، دیگر نیازی به مراجعه حضوری افراد به پسته‌خانه‌ها نخواهد بود.

منابع

۱. باطنی، ابراهیم و مهدی یزدان‌شناس (۱۳۸۵)، «نگاهی به فرایند شکل‌گیری دولت الکترونیک و چالش‌های فراوی آن»، فصلنامه علمی و پژوهشی حقوق اسلامی، دوره سوم، شماره ۹.
۲. یعقوبی، نورمحمد (۱۳۹۲)، مدیریت دولتی (سیر اندیشه‌های نوین).

۳. نوبخت، م و ح. بختیاری (۱۳۸۷)، دولت الکترونیک و امکان‌سنجی استقرار آن در ایران، تهران، دفتر گسترش تولید علم (وابسته به معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی)، انتشارات شادان، چاپ اول.
۴. احمدی، م. (۱۳۸۷)، مبارزه با فساد اداری در کشورهای در حال توسعه، چهارمین اجلاس بازرسان کل آسیا، تهران، انتشارات سازمان بازرسی کل کشور.
5. Anderson, T.B (2009). E - Government as an anti-corruption strategy. *Information Economics and Policy*, 21: 210-21.
 6. Bertot, J.C., P.T. Jaeger and J.M. Grimes (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly* 27: 642–271.
 7. Fletcher, P. (2002). The paperwork elimination act. Berlin. *INTL.J of public admin*, p 162-175.
 8. Unerman, J., & O'Dwyer, B. (2006a). On James Bond and the Importance of NGO Accountability. *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 19(3), pp. 305-318.
 9. Huges, A. (1999). *public management and administration*.
 10. United Nations University (2011), *E-Government Strategy Draft for Afghanistan*, United Nations Center for Electronic Governanc.
 11. Kenny, C. (2017). Results not receipts: Counting the right things in aid and corruption. *Results not receipts: Counting the right things in aid and corruption* (pp. 1-140).
 12. Goodhand, J. (2012). Corrupting or consolidating the peace?: The drug economy and post-conflict peacebuilding in afghanistan. *Corruption and post-conflict peacebuilding: Selling the peace?* (pp. 144-161).
 13. Belloni, R. (2012). Part of the problem or part of the solution?: Civil society and corruption in post-conflict states. *Corruption and post-conflict peacebuilding: Selling the peace?* (pp. 218-236).
 14. Tierney, J. F. (2011). *Warlord, inc.: Extortion and corruption along the U.S. supply chain in afghanistan*. *Corruption, contractors, and warlords in afghanistan* (pp. 1-81).



بنیاد اندیشه
تاسیس ۱۳۹۴